

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KAMPOENG
BATIK LAWEYAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

HELMA NURUL HALIMAH
NIM. B. 100 150 053

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN KAMPOENG BATIK LAWEYAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Yang ditulis dan disusun oleh :

HELMA NURUL HALIMAH

B 100 150 053

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 15 Agustus 2019

Pembimbing Utama



(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KAMPOENG BATIK LAWEYAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

oleh:

HELMA NURUL HALIMAH
NIM. B. 100 150 053



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada : Kamis, 15 Agustus 2019
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Dewan Penguji:

1. **Dr. Syamsudin, M.M.**
(Ketua Dewan Penguji)

2. **Lukman Hakim, S.E., M.Si.**
(Anggota I Dewan Penguji)

3. **Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si**
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Dekan,



Dr. Syamsudin, M. M
NIK. 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HELMA NURUL HALIMAH
NIRM : 15.6.106.02016.500053
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA,
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING KAMPOENG BATIK
LAWEYAN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

HELMA NURUL HALIMAH

MOTTO

*“Jika kita benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun jika tak serius, kita hanya akan menemukan alasan.”-**Jim Rohn***

*“sukses bukanlah final, kegagalan tak terlalu fatal. Keberanian untuk melanjutkannya lah yang lebih penting.”-**Winston S. Churchill***

“Don’t be afraid to dream, because the future starts from there. But don’t just dream. You must try to make it happen”, jangan takut untuk bermimpi, karena masa depan berawal dari situ. Namun jangan hanya sekedar mimpi. Kamu mesti berusaha untuk mewujudkannya.

“Man Jadda Wajada” barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil.

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik jiwa dan semesta alam. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan Karya Ini Untuk:

1. Bapak Hasan Anwar dan Almh. Ibu Saptawati orang tua yang kucintai dan kusayangi, yang selalu memberikan do'a, motivasi dan kepercayaan setelus hati untuk mencapai cita-cita
2. semuanya yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
3. Teman-teman FEB Manajemen angkatan 2015, terimakasih atas persahabatan dan kebersamaannya.
4. Segenap rekan-rekan yang telah memberikan do'a dan dukungannya.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, promosi dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen di Kampoeng Batik Laweyan.

Metode penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang menggunakan data-data berupa angka sebagai alat dalam menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Data pokok dari sampel suatu populasi dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang mencakup tentang Kualitas Produk, Promosi, Harga terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening. Pengumpulan data primer menggunakan metode survei.

Hasil penelitian adalah Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kampoeng Batik Laweyan Solo. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kampoeng Batik Laweyan Solo. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kampoeng Batik Laweyan Solo. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Kampoeng Batik Laweyan Solo. Promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Kampoeng Batik Laweyan Solo. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Kampoeng Batik Laweyan Solo. Kualitas produk, promosi dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen Kampoeng Batik Laweyan Solo sebagai variabel intervening

Kata kunci : kualitas produk, harga, promosi, loyalitas, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of product quality, promotion and price on customer loyalty through customer satisfaction at Kampoeng Batik Laweyan.

This research method includes the type of quantitative research that is scientific research that uses data in the form of numbers as a tool in analyzing information about what you want to know. The main data from the sample of a population in this study was collected using a questionnaire instrument which included Product Quality, Promotion, Price on Consumer Loyalty and Customer Satisfaction as an intervening variable. Primary data collection uses survey methods.

The results of the study are that product quality has a significant effect on consumer satisfaction in Kampoeng Batik Laweyan Solo. Promotion has a significant effect on consumer satisfaction in Kampoeng Batik Laweyan Solo. Price has a significant effect on consumer satisfaction in Kampoeng Batik Laweyan Solo. Product quality has a significant effect on consumer loyalty in Kampoeng Batik Laweyan Solo. Promotion has a significant effect on consumer loyalty in Kampoeng Batik Laweyan Solo. Price has a significant effect on consumer loyalty in Kampoeng Batik Laweyan Solo. Product quality, promotions and prices have a significant effect on customer loyalty with customer satisfaction Kampoeng Batik Laweyan Solo as an intervening variable

Keywords: product quality, price, promotion, loyalty, customer satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KAMPOENG BATIK LAWEYAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Ibu Dra. W. Mukharomah, M.M selaku pembimbing akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulis skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu, terima kasih atas bantuannya hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, Juli 2019

Penulis,

Helma Nurul Halimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8

B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis dan hubungan antar variable.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Instrumen Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Metode Analisis.....	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Responden.....	43
B. Analisis Data.....	46
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	79
A. Simpulan.....	79
B. Keterbatasan Penelitian	80
C. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	43
Tabel IV.2 Karakteristik Umur Responden	44
Tabel IV.3 Karakteristik Alamat Responden	44
Tabel IV.4 Karakteristik Pendidikan Responden	45
Tabel IV.5 Karakteristik Pekerjaan Responden	45
Tabel IV.6 Karakteristik Pendapatan Responden	46
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Kualitas produk.....	47
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	47
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	47
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	48
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel IV.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan 1.....	52
Tabel IV.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan 2.....	53
Tabel IV.17 Hasil uji t Persamaan 1	54
Tabel IV.18 Hasil uji t Persamaan 2	58
Tabel IV.19 Hasil Uji F (Uji Serempak) Persamaan 1.....	64
Tabel IV.20 Hasil Uji F (Uji Serempak) Persamaan 2.....	66
Tabel IV.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan 1	68
Tabel IV.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan 2	69
Tabel IV.23 Hasil Uji Path.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Olah Data